



## Règlement d'utilisation du service de transport à la demande de GrandAngoulême

Article 1 : L'objet du service .....	1
Article 2 : La liste des communes desservies et les points de correspondance .....	1
Article 3 : Le fonctionnement du service .....	1
Article 5 : Les modalités de réservations et d'utilisation du service .....	1
Article 6 : La tarification et les titres de transports .....	2
Article 7 : Les conditions de prise en charge .....	2
7.1. Possibilité d'adaptation des horaires et de groupage .....	2
7.2. Respect des horaires de prise en charge .....	2
7.3. Définition de l'arrêt et du trajet .....	3
Article 8 : Annulation de voyages, absences et retards .....	3
Article 9 : Obligations du conducteur et sécurité .....	3
Article 11 : Conditions de transport des animaux et objets divers .....	4
11.1. Animaux .....	4
11.2. Bagages .....	4
11.3. Poussettes et enfants .....	4
Article 12 : Objets perdus ou trouvés .....	6
Article 13 : Interdictions .....	6
Article 14 : Les modalités de contestations et réclamation .....	6
Article 15 : Sanction des infractions au présent règlement .....	6
Article 16 : Contact du service Mon transport à la Demande .....	7
Article 17 : Médiation .....	7
Article 18 : Acceptation du présent règlement par l'utilisateur du service .....	7
Article 19 : Diffusion .....	8
Article 20 : Droit d'accès et de rectification à l'information .....	8

## **Article 1 : L'objet du service**

Le présent règlement a pour objet de fixer les conditions d'utilisation du service « Möbius – Mon Transport à la Demande ».

Ce règlement concerne le service des zones de transport à la demande (TAD), dites « de proximité », en connexion avec le reste du réseau de transport public de l'agglomération du GrandAngoulême. Le descriptif des zones peut être consulté sur [stga.fr](http://stga.fr).

## **Article 2 : La liste des communes desservies et les points de correspondance**

« Möbius – Mon Transport à la Demande » dessert plusieurs zones de proximité (voir le détail des zones sur [stga.fr](http://stga.fr)).

## **Article 3 : Le fonctionnement du service**

Chaque zone est constituée de points d'arrêts de prise en charge/dépose définis et d'un point de correspondance prédéfini en fonction de la présence d'une ligne structurante et d'un centre d'attractivité.

Ces points sont matérialisés par un poteau et/ou un abri. La liste des points d'arrêts est consultable sur le site [www.stga.fr](http://www.stga.fr).

- Sens ALLER :

Les usagers peuvent monter sur n'importe quel point d'arrêt de la zone. La course s'arrête sur le(s) point(s) de correspondance prédéfini(s) de la zone.

- Sens RETOUR :

Les usagers sont pris en charge au point de correspondance prédéfini de la zone et ramenés vers les arrêts de la zone.

Seuls les points d'arrêts présents sur le parcours prévu initialement sont desservis aux horaires indiqués. Chaque jour le trajet à faire peut donc potentiellement être différent suivant les réservations du jour.

L'accès au service « TAD » nécessite une réservation préalable conformément à l'article 5 ci-après.

## **Article 4 : Les horaires du service**

Le service est accessible de 6h00 (première prise en charge) à 20h (dernière prise en charge) tous les jours du lundi au samedi. Il n'y a pas de service les dimanches et jours fériés.

## **Article 5 : Les modalités de réservations et d'utilisation du service**

Les réservations sont possibles 24h/24 sur internet ([stga.fr](http://stga.fr), rubrique « Ma réservation TAD ») ou sur l'application dédiée, ainsi que par téléphone au Service TAD au 05 45 65 25 35, du lundi au vendredi, de 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30. Pour ce service, des réservations périodiques pourront être prises en une seule fois.

	Départ avant 14h	Départ après 14h
Sur internet stga.fr et application mobile	Jusqu'à la veille avant 19h	au jour même avant 12h
Par téléphone, en cas d'urgence	Jusqu'à la veille avant 17h	

Pour les courses le samedi ou le lundi matin suivant, il faudra réserver au plus tard le vendredi avant 17h. Idem pour les courses précédées d'un jour fériés : elles devront être réservées le jour précédant le jour férié, avant 17h.

Le conducteur ne peut accepter les voyageurs n'ayant pas réservé au préalable leur trajet.

L'utilisateur et le transporteur ne sont pas en mesure de modifier l'horaire et le lieu de prise en charge. Si l'utilisateur souhaite modifier sa réservation il doit le faire via l'application ou le site internet.

Le respect de l'horaire demeure capital quant à la qualité de fonctionnement du service et à la sécurité. L'utilisateur s'engage donc à respecter les conditions de prise en charge figurant à l'article 7 ci-après.

## **Article 6 : La tarification et les titres de transports**

L'accès des véhicules est réservé aux usagers munis d'un titre ou abonnement de transport valable sur le réseau de transport public de GrandAngoulême ou qui l'achètent auprès du conducteur lors de leur montée.

À bord des véhicules, le conducteur vend des titres « dépannages » correspondant à des titres de transport à l'unité et périodiquement des titres événementiels, intégrés à la grille tarifaire en vigueur.

Le titre doit être présenté au conducteur (le contrôle des titres étant obligatoire), et validé sur l'équipement billettique prévu à cet effet.

## **Article 7 : Les conditions de prise en charge**

### **7.1. Possibilité d'adaptation des horaires et de groupage**

Le service TAD pourra être amené à proposer des horaires légèrement différents de l'horaire indiqué au moment de la réservation pour faciliter l'exploitation du service et privilégier les courses permettant de satisfaire plusieurs clients simultanément. Une adaptation de l'heure de départ ou d'arrivée pourra être ainsi envisagée en fonction des arrêts réservés sur l'horaire demandé. Plusieurs clients pourront être transportés simultanément sans que la STGA ne les en informe au préalable.

### **7.2. Respect des horaires de prise en charge**

Afin de ne pas désorganiser le planning établi, et pour ne pas pénaliser les autres clients, et l'horaire au point de correspondance, le respect des horaires par l'utilisateur est impératif.

Une tolérance d'horaire de passage du véhicule est prévue :

- Le voyageur devra être présent au minimum 5 min avant l'horaire confirmé 10 minutes avant la course.
- L'horaire de passage du véhicule n'excédera pas 20 minutes par rapport à l'horaire convenu.

Si le conducteur prévoit un retard de plus de 10 min sur l'horaire fixé, le bénéficiaire sera prévenu par téléphone dans la mesure du possible.

Si l'utilisateur du service est en retard, le conducteur est autorisé à attendre 5 minutes après l'horaire défini, dans la mesure du possible et sans pénaliser les autres usagers. Passé ce délai, le client est considéré comme absent et cela donnera lieu aux dispositions prévues à l'article 8 ci-après.

### **7.3. Définition de l'arrêt et du trajet**

À la réservation, le nom de l'arrêt de prise en charge est communiqué au bénéficiaire.

Un déplacement est défini comme un trajet direct entre un arrêt de départ et un point de correspondance. Le conducteur ne peut accepter aucun arrêt supplémentaire ou modification de destination. Il doit scrupuleusement respecter sa feuille de route.

Le choix du véhicule et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité de l'exploitant.

### **Article 8 : Annulation de voyages, absences et retards**

En cas de désistement, l'utilisateur du service doit annuler sa réservation de voyage en priorité sur l'application mobile ou sur le site internet stga.fr, dans la rubrique « Ma réservation Transport À la Demande », jusqu'à 2 heures avant la course.

En cas de non-présence à l'arrêt ou de retards fréquents, la STGA se réserve le droit de ne plus traiter prioritairement les demandes de transport de l'utilisateur du service concerné.

Par ailleurs, au-delà de 3 non-présences à l'arrêt ou retards sans justificatif, dans le mois en cours, la STGA sera amenée à appliquer une pénalité de 26€ (par course non honorée) au bénéficiaire du service. Faute de régularisation dans un délai d'un mois de cette pénalité à date de la facture, l'accès au service est suspendu jusqu'au règlement.

### **Article 9 : Obligations du conducteur et sécurité**

Dans le cadre du planning préétabli, le conducteur assure la prise en charge du voyageur de son arrêt de départ à son arrêt d'arrivée dans les meilleures conditions de sécurité et de qualité :

- Le conducteur s'assure notamment que chaque utilisateur du service ait attaché sa ceinture de sécurité. Il n'a pas le droit de démarrer avant que la ceinture soit attachée. Toute opposition à ces dispositions peut entraîner un refus de transport.

En cas d'arrêt non accessible (travaux, manifestation...), pour des raisons de sécurité, le conducteur peut être amené à déposer les utilisateurs en amont ou en aval des arrêts de bus.

## **Article 10 : Obligations des voyageurs**

Le respect des horaires de passage est une obligation essentielle des voyageurs.

Les voyageurs doivent veiller à la sécurité et au bon déroulement du trajet en respectant les consignes suivantes :

- porter la ceinture de sécurité en permanence,
- rester assis pendant toute la durée du trajet,
- suivre les instructions du personnel,
- veiller au confort et à la sécurité des autres passagers.
- privilégier l'envoi de messages écrits et limiter les appels téléphoniques personnels afin de ne pas gêner le conducteur ni les autres passagers.

## **Article 11 : Conditions de transport des animaux et objets divers**

### **11.1. Animaux**

Les utilisateurs ne peuvent être accompagnés par des animaux. Cependant, les chiens-guides ou d'assistance, sont admis et doivent être tenus en laisse. Toutefois, les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis s'ils sont installés dans un panier ou un petit sac. En tout état de cause, le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que l'animal crée une gêne pour les autres utilisateurs.

En aucun cas la STGA ne pourra être tenu responsable des accidents dont les animaux auraient été la cause. Les propriétaires des animaux transportés sont responsables des dommages que ces derniers pourraient occasionner.

### **11.2. Bagages**

Seuls les bagages ou colis peu encombrants sont autorisés à bord des véhicules, les objets restantsous l'entière responsabilité de leur propriétaire. Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres voyageurs (odeur, encombrement, produit inflammable...). Les denrées alimentaires devront être transportées dans des récipients hermétiquement fermés.

### **11.3. Poussettes et enfants**

Les poussettes ne sont pas autorisées ouvertes à bord des véhicules affectés au transport à la demande. Elles sont donc pliées et considérées comme un bagage, et l'enfant doit être assis sur un siège enfant. Les utilisateurs du service doivent fournir les sièges auto homologués nécessaires pour les enfants de moins de 4 ans. Ils doivent avoir précisé lors de la réservation la nécessité d'un siège auto pour les enfants de plus de 4 ans, celui-ci sera mis à disposition par le voyageur concerné.

Ci-dessous une illustration des sièges auto à utiliser selon l'âge :




**BÉBÉS**  
de 0 à 13 kg

**LIT-NACELLE**  
JUSQU'À 10 MOIS

**SIÈGE DOS À LA ROUTE**  
JUSQU'À 13 MOIS

GROUPÉ 0

GROUPÉ 0+



**ENFANTS**  
de 9 à 18 kg

**SIÈGE-BAQUET**  
DE 9 MOIS À 4 ANS

GROUPÉ 1






**GRANDS**  
de 15 à 36 kg

**REHAUSSEUR**  
DE 4 À 7 ANS DE 7 À 11 ANS

GROUPÉ 2

GROUPÉ 3



## **Article 12 : Objets perdus ou trouvés**

La STGA n'est nullement responsable des objets perdus. Le voyageur peut à tout moment contacter la STGA afin de l'informer de la perte d'un objet lors d'un transport. L'objet retrouvé pourra être récupéré à l'Agence Mobilité située au Champ de Mars à Angoulême ou, dans la mesure du possible, rendu lors d'un prochain voyage.

## **Article 13 : Interdictions**

Il est interdit de :

- manger dans les véhicules,
- fumer (ou « vapoter ») dans les véhicules,
- gêner les voyageurs,
- parler sans nécessité au conducteur,
- consommer dans le véhicule toute boisson alcoolisée ou utiliser le service en état d'ébriété,
- souiller (volontairement ou non), dégrader ou détériorer le matériel,
- faire preuve d'incivilité, d'agressions verbales ou physiques
- apposer dans le véhicule des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts ou affiches...
- abandonner ou jeter dans le véhicule tous papiers (journaux, emballages, titres de transport,...), résidus ou détritiques de toute nature
- transporter dans le véhicule des objets encombrants et/ou matières dangereuses, explosives, inflammables et toxiques
- passer des appels personnels, merci de privilégier les messages écrits.

Tout manquement à ces règles peut entraîner une exclusion temporaire ou définitive du service.

## **Article 14 : Les modalités de contestations et réclamation**

Les réclamations éventuelles doivent être adressées à la STGA :

- Par courrier : STGA Mon transport à la Demande – 554 route de Bordeaux – BP 32322 – 16023 ANGOULÊME Cedex
- Par mail : à l'adresse suivante : [relations.clients@stga.fr](mailto:relations.clients@stga.fr)
- Par internet : sur le site [www.stga.fr](http://www.stga.fr) dans la rubrique « Réclamations / Suggestions »

## **Article 15 : Sanction des infractions au présent règlement**

Les infractions au présent règlement dûment constatées par procès-verbal, dressé par les agents assermentés du Délégué ou par les fonctionnaires de la Police Nationale, pourront donner lieu à l'application de peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur, en la matière.

La sanction, selon le type d'infraction, peut aboutir à la suppression temporaire ou définitive de l'accès au service.

En voyageant sans titre de transport, vous risquez d'être verbalisé :

• Sans titre de transport	45,00€
• Titre non valable ou non validé	45,00€
• Fumer ou vapoter	68,00€
• Comportement (dégradation, entrave au contrôle,...)	100,00€
• Frais de dossier si non-paiement sur place	de 15 à 27€

En cas d'oubli de votre carte de bus, vous devez vous acquitter d'un ticket auprès du conducteur. Dans le cas contraire, vous risquez d'être verbalisé.

Les voyageurs en situation d'infraction tarifaire (absence de titre, titre non validé, titre non conforme, abonnement périmé, carte à puce non validée sur laquelle est porté un abonnement valable, mauvais comportement ...) doivent s'acquitter immédiatement du paiement forfaitaire auprès du contrôleur.

Si vous acceptez d'acquitter sur place votre indemnité forfaitaire auprès de l'agent assermenté STGA, vous ne payez que le montant indiqué ci-dessus. Dans le cas contraire, l'indemnité forfaitaire est majorée (de 15€ à 27€) et augmentée des frais de dossier (de 10 à 50€) ; vous devez alors vous mettre en règle directement auprès de la STGA (sur l'e-boutique, à l'agence mobilité ou sur les différents Distributeurs Automatiques de Titres.)

En cas de non-paiement après 3 mois, le procès-verbal est transmis au Procureur de la République.

### **Article 16 : Contact du service Mon transport à la Demande**

Pour toutes questions, vous pouvez contacter le service Mon transport à la Demande :

- Par courrier : **STGA Mon Transport à la Demande**  
554 route de Bordeaux –  
BP 32322 - 16023 ANGOULÊME Cedex
- Par internet : sur le site [www.stga.fr](http://www.stga.fr)
- Par mail : [montad@stga.fr](mailto:montad@stga.fr)
- Par téléphone : **05 45 65 25 35**

### **Article 17 : Médiation**

Conformément à l'article L133-4 du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, la STGA garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Coordonnées du médiateur :

AMIDIF : Association des médiateurs indépendants d'Ile de France

Siège social : 1 place des Fleurus – 77100 Meaux

Site internet : <http://www.amidif.com/> Courriel : [contact@amidif.com](mailto:contact@amidif.com)

### **Article 18 : Acceptation du présent règlement par l'utilisateur du service**

Ce règlement s'applique à tous les utilisateurs du service « möbius, mon Transport À la Demande ». L'inscription au service vaut acceptation du règlement.

## **Article 19 : Diffusion**

Le présent règlement est consultable sur le site [stga.fr](http://stga.fr).

## **Article 20 : Droit d'accès et de rectification à l'information**

Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par la STGA. La base légale du traitement est l'exploitation à des fins d'intérêt public.

Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : STGA, GrandAngoulême et ses prestataires de billettique.

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et du Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 (RGPD) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les informations qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande. Le Client dispose d'un droit d'accès, de suppression et de rectification aux informations le concernant. Sur demande, elles peuvent lui être communiquées et, en cas d'erreur ou de modification, être rectifiées.

Les informations recueillies par la STGA sont destinées à pouvoir traiter la commande du Client et de transmettre au Client des informations et/ou des offres promotionnelles. Ces informations peuvent aussi être utilisées par GrandAngoulême à des fins d'analyse dans le but d'améliorer son offre de service dans le cadre de sa mission d'intérêt général et de sa compétence mobilité.

Toute personne concernée par le traitement dispose :

- D'un droit d'accès, d'interrogation et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données à caractère personnel la concernant et qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication sont interdites.
- D'un droit d'opposition au traitement de ces données pour des motifs légitimes.
- D'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection.

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication des données à caractère personnel la concernant et, le cas échéant exercer son droit de rectification.

Toute demande doit être accompagnée d'une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

STGA déclare être en conformité avec la nouvelle loi liée au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Contacter pour ce faire la STGA

Par courrier : STGA Service informatique – DPO - 554 route de Bordeaux - BP 32322

- 16023 Angoulême Cedex

Par mail : [dpo@stga.fr](mailto:dpo@stga.fr)

Consultez le site [cnil.fr](http://cnil.fr) pour plus d'informations sur vos droits.